



***NATIONAL  
CENSUS  
TEST***

***TEST DU  
RECENSEMENT  
NATIONAL***

## **Report No. 3**

Evaluation of the Telephone Assistance Service  
for the National Census Test

## **Rapport N° 3**

Évaluation du Service auxiliaire téléphonique  
pour le Test du recensement national

92N0060  
no. 3  
c. 2

**Canada**



THE PRINCIPAL AUTHOR OF THIS REPORT IS VIVIAN BRAZEAU  
THE AUTHOR ACKNOWLEDGES THE VALUABLE  
CONTRIBUTIONS AND ASSISTANCE OF THE MEMBERS OF THE  
NATIONAL CENSUS TEST  
PROJECT TEAM



February 1989



## TABLE OF CONTENTS

|       |  |    |
|-------|--|----|
| I.    | EXECUTIVE SUMMARY .....  | 1  |
| II.   | INTRODUCTION .....   | 3  |
| III.  | DURATION OF TAS .....  | 4  |
| IV.   | STAFFING .....   | 7  |
| V.    | LOCATION AND EQUIPMENT .....                                   | 9  |
| VI.   | TYPES OF CALLS RECEIVED BY TAS .....                           | 11 |
| VII.  | SERVICE THROUGH ACTION CARDS .....                             | 13 |
| VIII. | DISTRIBUTION OF CALLS BY REGIONAL OFFICE RESPONSIBILITY .....  | 16 |
| IX.   | COMPARISONS BETWEEN 1986 CENSUS AND NATIONAL CENSUS TEST ..... | 17 |
| X.    | APPENDICES .....   | 19 |

I. EXECUTIVE SUMMARY

This service was located in Ottawa and was in operation from October 31 to November 10, 1988. The TAS Operators for the National Census Test answered 1,082 calls. The Bell Canada STAR (Selection of Toll Accounting Records) report indicates that 441 attempts to reach the TAS centre received a busy signal.

The following recommendations should be considered when developing the TAS operation for the 1991 Census:

1. TAS should be opened on the first day of questionnaire drop-off.
2. The hours and duration of TAS should be printed on the questionnaire along with the telephone number(s).
3. TAS operations should be located in totally enclosed areas as they were during the '86 Census in order to reduce or eliminate any disturbance to other Divisions of Statistics Canada or other work areas.
4. Based on comments received from the TAS debriefing, the role-plays used for TAS training should involve more complex situations.

5. TAS should be a 1-800 number or numbers with clear instructions on the questionnaire to ensure that respondents dial the full 1-800 number.
6. SOD should further evaluate the logistics and cost of a centralized TAS for '91.

## II. INTRODUCTION

The Telephone Assistance Service was set up in only one site for the National Census Test, Ottawa. For this test, its function was to:

1. provide general information on the census test such as methodology or procedures used, confidentiality, provisions of the Statistics Act, etc.
2. create action cards in cases where the questionnaire was defective, a request for the questionnaire in the other official language, a request from respondents who want assistance to complete the entire questionnaire or misdirected questionnaires.

The TAS was also one of the first indications of public reaction to the new questionnaire and the National Census Test in general.

This evaluation was undertaken to document and assess the service provided by TAS in the National Census Test.



### III. DURATION OF TAS

#### A. Planned Duration

TAS operated from October 31 to November 10 inclusive. The service was located in Ottawa with one toll free number to be used across the country. In order to provide 9:00 a.m. to 9:00 p.m. service from Newfoundland to British Columbia, staff was in place from 7:30 a.m. to midnight.

The hours and duration of TAS were printed inside the Guide while the TAS telephone number was printed on the front of the questionnaire in bold.

The service offered by Bell Canada provided two pre-recorded messages. One was for off hours or prior to TAS being in operation which advised the caller that the office was closed and to call back. The second message was for instances when our operators were busy. This message asked the caller to wait and their call would be answered shortly.

An automatic answering device was installed on one of the telephones at midnight November 10 to advise callers that TAS was no longer in operation. This device remained installed until the toll free number was disconnected by Bell Canada on November 14.

**B. Analysis**

The NCT questionnaire simply indicated the TAS telephone number in bold print, it did not indicate the hours or duration of TAS. Since some areas in the country began dropping off questionnaire as early as October 27, respondents began attempting to use TAS. Some respondents went through Central Inquiries to reach individuals in Statistics Canada who were responsible for the National Census Test. Other respondents continued to try the TAS number until they finally reached someone. In most of these cases, the inquiries were concerning the legal requirement of the survey. It is possible that some respondents may have given up trying before TAS operations actually began.

Since only one toll free number was used across Canada, Bell Canada was unable to ensure that no one had the local number that was listed on the questionnaire. Some people dialed 267-7740 rather than 1-800-267-7740. As a result, we received a report that a woman in Toronto received several calls intended for TAS.

At the end of the TAS operation, an answering machine was installed for three days to notify anyone calling that the service was no longer in operation. When the telephone number was disconnected, a Bell Canada recording advised callers that

the line was no longer in service. Halifax reported receiving about 20 calls from respondents looking for assistance after the TAS number was disconnected.

Out of the 1,082 calls handled by TAS, 53.7% were received before Census test day (October 31 to November 3). On the Census test day alone (Friday, November 4), 24.4% of the calls were received. Only 3.9% of the calls were received on Saturday, November 5, and 18.0% the week after Census test day. The weekend of November 11, 12 and 13 generated no telephone calls (the answering machine recorded no attempts).

**C. Recommendations**

1. TAS should be opened on the first day of questionnaire drop-off.
2. The hours and duration of TAS should be printed on the questionnaire along with the telephone number(s) as was the case for the 1986 Census.
3. Clearer instructions should be given to ensure that respondents dial the full 1-800 number.

#### IV. STAFFING

##### A. Planned Staffing

Seven Statistics Canada employees were requested for the TAS operation. They were to work from October 31 to November 10 excluding Sunday, November 6.

There were to be three shifts:

7:30 to 10:00;

9:30 to 15:30; and

15:00 to 24:00.

Each shift had two operators on duty. One extra person was trained in order to provide emergency service if the lines became excessively heavy or in cases of absenteeism.

##### B. Actual Staffing

All seven operators obtained for the TAS were Statistics Canada employees. Although there were three shifts, the hours of work were adjusted slightly to accommodate each employee's regular hours of work.

Four operators came from Headquarters Operations. These people conduct telephone edits on various surveys and were

therefore accustomed to telephone diplomacy and the Statistics Act.

**C. Analysis**

The tally of calls by day and shift indicate that a third operator should have been in place on November 2, 3 and 4 for the 9:30 to 15:30 shift. Although calls came in spurts, these three days were extremely busy at times for the operators. From November 5 to 10, one operator would have been able to handle the number of calls that were received. However, two operators were maintained in order to allow for breaks, lunches, etc.

**D. Recommendations**

No recommendations.

V. LOCATION AND EQUIPMENT

A. Planned Location and Equipment

The telephone equipment was located at 6-D8 of the Jean Talon Building in Ottawa. The work area was surrounded by baffles and contained three telephone lines. These three lines were connected to one equivalent which was accessed by the telephone number printed on the questionnaire.

The operators were required to log-on the telephones when they were at their work station and log-off before leaving the area. Each telephone was equipped with a headset.

B. Analysis

The neighbouring division on the 6th floor of the Jean Talon complained about the excessive disturbance caused by the telephones ringing during the peak days of the TAS. The baffles were not sufficient to contain the noise of the telephones despite the telephones being turned down to the lowest ring level.

Some respondents complained that the telephones rang a number of times before the operators answered and yet the operators answered the call on the first or second ring that they heard.

C. Recommendations

TAS operations should be located in totally enclosed areas as they were during the '86 Census in order to reduce or eliminate any disturbance to other work areas.

## VI. TYPES OF CALLS RECEIVED BY TAS

The types of calls received by TAS were very much as anticipated. Close to 82% of the telephone calls were in English, while 18% were in French. Unlike during the '86 Census, TAS did not receive any calls in any other languages.

Appendix C shows the breakdown of inquiries per day by type while Appendix D shows the breakdown of those inquiries related to questionnaire content per day by step and question number. The TAS operators were debriefed on the questionnaire content inquiries. This debriefing is included in Appendix E. It gives an indication of what the general concerns and issues were for each group of questions.

Almost 15% of the calls generated dealt with the legal requirement to complete the National Census Test. This type of inquiry was expected due to the lack of publicity surrounding the test. It was the project team's intention to stress confidentiality and co-operation rather than the mandatory requirement for this test. The other area that was expected to generate a lot of calls was Question 43 (income) on the questionnaire. The income question generated 22% of the inquiries on questionnaire content.

There was little or no reaction to the double drop-off policy or the bilingual format of the guide. Many callers however, did admit that



they did not refer to the guide before calling TAS. Operators felt it would have been easier to explain to the respondents where to find the pertinent information if there were page numbers in the guide.

The TAS operators indicated that of the 222 inquiries related to Question 43, close to 50% of them were concerns about invasion of privacy.

Another area that generated a significant number of calls was Questions 15 and 16 (ethnic origin and ethnic identity). Between these two questions, 97 calls were received. Many people were unable to distinguish the difference between these two questions.

Question 55 (housing expenses) generated 52 telephone calls. Many people indicated that they could not find their bills and were concerned about not being able to give accurate information.

## VII. SERVICE THROUGH ACTION CARDS

### A. Planned Service Through Action Cards

There were eight situations in which action cards were to be created. They were:

- defective questionnaires
- receipt of a questionnaire in the other official language
- request for an individual questionnaire
- mutilated questionnaire
- lost questionnaire
- lost envelope or no envelope received
- language difficulties
- Statistics Act inquiries (if necessary)

The TAS Operator was to record the name, address and telephone number of the respondent. The operator was also required to record the identification numbers printed on the questionnaire label and indicate if any asterisks were on the label. These action cards were then facsimilied to the appropriate Regional Offices. The Regional Offices were expected to deal with the requests for service as quickly as resources were available.

**B. Actual Service Through Action Cards**

The Action Card system worked reasonably well. The operators did forget occasionally to obtain the area code for the telephone numbers, the postal codes and to determine whether the label contained any asterisks or not.

Action cards were created for households which claimed that the questionnaire did not belong at their address. In many of these instances the caller would only give the information that was on the label and would not give their own name or address.

**C. Analysis**

Appendix F indicated the frequency of the reasons for action cards being created. Note that 41 of the 82 action cards created were to request interviewer assistance to complete the questionnaire. Some operators did assist respondents through the questionnaire, but were advised to create action cards because of the time involved in this process. Those operators reported that it took 15 to 20 minutes to go through the questionnaire for one person and 30 to 45 minutes to go through it with a two-person household. Due to the restricted number of operators and telephone lines open for TAS, the operation could not afford to have a telephone tied up that

long for one call. Although 26 action cards did not identify the reason assistance was required, TAS operators indicated during their debriefing that a large number of the callers seemed to be senior citizens. The day operators indicated that about 75% of the callers were senior citizens while the evening operators reported 40-50%.

Appendix G shows that no particular Regional Office was overly burdened by service requests. Montreal had the most requests at 16 which is insignificant when compared to the number of questionnaires dropped off by that regional office.

D. **Recommendations**

No recommendations

#### VIII. DISTRIBUTION OF CALLS BY REGIONAL OFFICE RESPONSIBILITY

Appendix H shows the breakdown by telephone area code the number of unsuccessfully attempted calls versus the number of completed calls. It also shows the total minutes spent on the calls and the average length of time per call based on Bell Canada's STAR report. The average duration of a call was 3.1 minutes. Note that the number of successfully completed calls exceeds the number of TAS calls reported in previous appendices. This is due to testing of the system prior to TAS commencing and to miscellaneous non-Census test calls received during TAS.

Appendix I shows the strong correlation between the percentage of questionnaires dropped off by a regional office and the percentage of calls generated from the respective areas of responsibility.

## **IX. COMPARISONS BETWEEN 1986 CENSUS AND NATIONAL CENSUS TEST**

Appendix J shows a comparison in actual numbers and percentages of TAS call between the 1986 Census and the National Census Test. Although many of the reasons for call have similar percentages, substantial differences exist for certain categories, in particular:

- questionnaire not received;
- Statistics Act;
- methodology/procedures;
- questionnaire content.

In comparing the percentage distributions between 1986 and the NCT, however, a number of differences in survey conditions should be kept in mind. First, since the NCT was conducted on a preselected sample with no publicity, the two "Questionnaire not received" reasons, which accounted for over 12% of the calls in 1986, did not really apply. Second, because it was labelled as a test, there would be a tendency for much more questioning of whether completion was required, compared to the Census. This probably explains the almost 15% of calls related to the Statistics Act, compared to less than 1% in 1986. Third, the NCT was completely a 2B form, whereas the Census was only a 20% 2B sample. Since 2Bs would be expected to generate more comments on content than would 2As, the higher percentage of calls related to content in the NCT (over 60%) is not too surprising.

The one other category, methodology/procedures, is usually related to the question "what do I do with this questionnaire when I've finished filling it out?" The fact that the percentage of calls in this category dropped considerably (from 22% to 4%) is encouraging, and may reflect the design and collection procedure changes introduced to the questionnaire. It will be of interest to see if this holds up in the 1991 Census.

**X. APPENDICES**

Appendix A - Number of TAS Calls per Day

Appendix B - TAS Calls by Day and Shift

Appendix C - Types of Inquiries by Day

Appendix D - Number of Questionnaire Content Inquiries by Day

Appendix E - TAS Debriefing

Appendix F - Type of Action Cards Created

Appendix G - Action Cards by R.O. and Sample Type

Appendix H - Calls by R.O. and Area Code

Appendix I - Distribution of Questionnaires Dropped off Versus Calls  
Received

Appendix J - Comparison between 1986 Census and NCT



## APPENDIX A

## NATIONAL CENSUS TEST

## TAS CALLS

|                             |         | Oct. 31 | Nov. 1 | Nov. 2 | Nov. 3 | Nov. 4 | Nov. 5 | Nov. 7 | Nov. 8 | Nov. 9 | Nov. 10 | TOTALS |
|-----------------------------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|
| Language caller             | English | 58      | 140    | 135    | 132    | 220    | 33     | 77     | 42     | 32     | 15      | 884    |
|                             | French  | 26      | 29     | 26     | 35     | 44     | 9      | 10     | 7      | 8      | 4       | 198    |
|                             | Other   | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -       | -      |
| GRAND TOTAL NUMBER OF CALLS |         | 84      | 169    | 161    | 167    | 264    | 42     | 87     | 49     | 40     | 19      | 1,082  |
| % of calls received         |         | 7.6%    | 15.6%  | 14.9%  | 15.4%  | 24.4%  | 3.9%   | 8.0%   | 4.5%   | 3.7%   | 1.8%    | 100.0% |

## APPENDIX B

## TAS CALLS BY DAY AND SHIFT

| DATE        | SHIFTS         |                |                | TOTALS |
|-------------|----------------|----------------|----------------|--------|
|             | 07:30 to 10:00 | 09:30 to 15:30 | 15:00 to 24:00 |        |
| October 31  | 5              | 39             | 40             | 84     |
| November 1  | 13             | 80             | 76             | 169    |
| November 2  | 12             | 94             | 55             | 161    |
| November 3  | 13             | 91             | 63             | 167    |
| November 4  | 23             | 157            | 84             | 264    |
| November 5  | 10             | 22             | 10             | 42     |
| November 7  | 12             | 56             | 19             | 87     |
| November 8  | 2              | 34             | 13             | 49     |
| November 9  | 4              | 25             | 11             | 40     |
| November 10 | 4              | 12             | 3              | 19     |
| TOTAL       | 98             | 610            | 374            | 1,082  |

## TAS TELEPHONE DIARY

|  |         | Oct.31 | Nov. 1 | Nov. 2 | Nov. 3 | Nov. 4 | Nov. 5 | Nov. 7 | Nov. 8 | Nov. 9 | Nov.10 | TOTALS |
|--|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Language caller                                  | English | 58     | 140    | 135    | 132    | 220    | 33     | 77     | 42     | 32     | 15     | 884    |
|  | French  | 26     | 29     | 26     | 35     | 44     | 9      | 10     | 7      | 8      | 4      | 198    |
|  | Other   | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      |
| GRAND TOTAL NUMBER OF CALLS                      |         | 84     | 169    | 161    | 167    | 264    | 42     | 87     | 49     | 40     | 19     | 1,082  |
| Receipt of Fr. & Eng. quest.                     |         |        |        |        | 1      |        |        |        |        |        |        | 1      |
| Receipt of a bilingual guide                     |         |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| Defective questionnaire                          |         | 2      | 2      |        |        |        |        |        | 1      |        |        | 5      |
| Receipt of quest. in the other official language |         |        |        |        |        |        |        | 1      |        |        |        | 1      |
| Quest. not received before Nov. 3                |         |        | 1      |        | 1      |        |        |        |        |        |        | 2      |
| Quest. not received on or after Nov. 3           |         |        |        |        |        | 2      |        | 2      |        |        |        | 4      |
| Statistics Act                                   |         | 21     | 46     | 41     | 45     | 49     | 11     | 15     | 4      | 7      | 2      | 241    |
| Confidentiality                                  |         | 4      | 12     | 8      | 9      | 11     | 2      | 1      | 1      | 1      |        | 49     |
| Local enumerator                                 |         |        |        | 1      |        |        |        |        | 1      |        |        | 2      |
| Methodology/procedures                           |         | 1      | 13     | 12     | 9      | 12     | 1      | 7      | 3      | 2      | 1      | 61     |
| Sample selection                                 |         | 2      | 12     | 5      | 5      | 14     | 2      | 4      | 4      | 6      | 1      | 55     |
| Political nature                                 |         |        | 2      |        | 3      | 2      |        |        |        |        |        | 7      |
| Requests individual questionnaire                |         |        | 1      |        |        |        |        |        | 1      |        |        | 2      |
| Mutilated or lost questionnaire                  |         |        | 2      |        |        |        |        |        |        |        |        | 2      |
| Other  |         | 27     | 22     | 30     | 28     | 33     | 6      | 21     | 11     | 10     | 8      | 196    |
| Questionnaire content                            |         | 45     | 114    | 125    | 141    | 296    | 59     | 87     | 70     | 54     | 12     | 1,003  |
| TOTAL NUMBER OF INQUIRIES/COMPLAINTS             |         | 102    | 227    | 222    | 242    | 419    | 81     | 138    | 96     | 80     | 24     | 1,631  |

## APPENDIX D

## TAS TELEPHONE DIARY

## QUESTIONNAIRE CONTENT

|        | Oct.31 | Nov. 1 | Nov. 2 | Nov. 3 | Nov. 4 | Nov. 5 | Nov. 7 | Nov. 8 | Nov. 9 | Nov.10 | TOTALS |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Step 1 | 2      | 4      | 3      | 6      | 6      |        | 1      | 1      |        |        | 23     |
| Step 2 | 2      | 8      | 7      | 9      | 4      | 3      | 1      |        | 2      |        | 36     |
| Step 3 |        | 1      |        | 1      |        |        |        | 1      |        |        | 3      |
| Step 4 | 1      | 1      |        | 1      |        |        |        |        |        |        | 3      |
| Step 5 |        |        | 2      |        | 1      |        | 1      |        |        |        | 4      |
| 1      | 3      | 2      |        |        | 2      | 1      | 1      |        |        | 1      | 10     |
| 2      | 1      |        |        |        | 2      |        |        |        |        |        | 3      |
| 3      |        |        |        |        | 1      |        |        |        |        |        | 1      |
| 4      | 2      | 4      | 2      | 1      | 9      | 3      |        | 2      |        |        | 23     |
| 5      | 2      | 2      | 3      | 1      | 1      |        |        |        | 1      | 1      | 11     |
| 6      | 1      | 3      | 4      |        |        |        |        |        |        | 1      | 9      |
| 7      | 2      | 2      |        | 1      |        |        |        |        |        |        | 5      |
| 8      |        |        | 1      |        | 2      | 2      |        |        |        |        | 5      |
| 9      |        |        | 1      |        | 1      |        |        |        |        |        | 2      |
| 10     |        |        | 1      |        | 1      | 1      |        |        |        |        | 3      |
| 11     | 1      | 1      | 1      |        |        |        |        |        |        |        | 3      |
| 12     |        | 1      | 3      | 2      | 3      | 1      |        |        |        |        | 10     |
| 13     |        |        |        |        | 1      |        |        |        |        |        | 1      |
| 14     | 1      | 1      | 1      | 2      | 2      |        | 1      |        |        |        | 8      |
| 15     | 2      | 9      | 5      | 6      | 20     | 4      | 5      | 2      | 2      | 1      | 56     |
| 16     | 4      | 3      | 3      | 6      | 18     | 2      | 4      |        |        | 1      | 41     |
| 17     |        |        | 2      | 2      | 1      |        |        |        |        |        | 5      |
| 18     | 1      | 1      | 4      | 1      | 2      |        |        |        |        |        | 9      |

## APPENDIX D

## TAS TELEPHONE DIARY

## QUESTIONNAIRE CONTENT

|    | Oct.31 | Nov. 1 | Nov. 2 | Nov. 3 | Nov. 4 | Nov. 5 | Nov. 7 | Nov. 8 | Nov. 9 | Nov.10 | TOTALS |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 19 |        |        | 1      | 2      | 1      |        |        |        | 1      |        | 5      |
| 20 |        |        |        |        | 1      |        |        |        | 1      |        | 2      |
| 21 |        | 2      |        | 3      |        |        |        |        | 1      |        | 6      |
| 22 |        |        | 1      | 2      |        |        |        |        | 1      |        | 4      |
| 23 |        |        |        |        |        |        |        |        | 1      |        | 1      |
| 24 | 1      | 1      | 1      | 2      | 4      | 1      | 1      |        | 2      |        | 13     |
| 25 |        |        | 1      | 1      | 2      |        |        | 1      | 1      |        | 6      |
| 26 |        |        | 3      | 1      | 4      | 1      | 1      | 2      | 1      |        | 13     |
| 27 |        | 1      | 3      | 2      | 4      |        |        | 1      | 1      |        | 12     |
| 28 |        | 3      | 2      | 4      | 5      | 1      |        | 2      | 2      |        | 19     |
| 29 |        |        | 4      | 5      | 9      | 1      | 1      | 1      | 2      |        | 23     |
| 30 | 1      | 2      | 2      | 4      | 10     | 1      | 2      | 1      | 2      | 1      | 28     |
| 31 | 1      | 2      | 3      | 5      | 10     | 1      | 1      | 1      | 2      |        | 26     |
| 32 | 1      | 5      | 2      | 4      | 7      | 1      | 7      | 4      | 1      |        | 32     |
| 33 | 1      | 3      | 1      | 2      | 3      |        | 3      | 3      | 1      |        | 17     |
| 34 |        | 3      | 3      | 3      | 4      | 2      | 3      | 3      | 2      |        | 23     |
| 35 |        | 1      | 3      | 2      | 4      |        | 4      | 3      | 1      |        | 18     |
| 36 |        | 2      | 1      | 2      | 2      |        | 2      | 3      | 1      |        | 13     |
| 37 |        | 1      |        | 1      | 3      |        | 2      | 2      | 1      |        | 10     |
| 38 |        |        |        | 1      | 3      |        | 2      | 1      | 1      |        | 8      |
| 39 |        | 2      | 2      | 2      | 8      |        | 2      | 2      | 1      | 1      | 20     |
| 40 | 1      | 1      | 1      | 2      | 4      |        | 1      | 1      | 1      |        | 12     |
| 41 |        | 1      |        | 3      | 3      | 1      | 1      | 1      | 1      |        | 11     |

## APPENDIX D

## TAS TELEPHONE DIARY

## QUESTIONNAIRE CONTENT

|        | Oct.31 | Nov. 1 | Nov. 2 | Nov. 3 | Nov. 4 | Nov. 5 | Nov. 7 | Nov. 8 | Nov. 9 | Nov.10 | TOTALS |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 42     | 1      |        |        | 1      | 2      |        | 1      | 1      |        |        | 6      |
| 43     | 8      | 25     | 28     | 30     | 69     | 11     | 17     | 17     | 12     | 5      | 222    |
| 44     |        |        | 1      |        | 5      | 3      | 5      |        |        |        | 14     |
| 45     |        |        | 2      | 1      | 1      |        | 4      |        |        |        | 8      |
| 46     |        | 3      | 2      | 1      | 3      | 1      | 1      | 1      | 1      |        | 13     |
| 47     |        |        | 2      |        | 3      | 1      | 1      | 1      |        |        | 8      |
| 48     |        | 2      | 1      | 1      | 5      | 1      | 1      | 1      |        |        | 12     |
| 49     |        | 1      |        |        | 1      | 1      | 1      | 1      |        |        | 5      |
| 50     |        |        |        |        | 1      | 1      | 1      | 1      |        |        | 4      |
| 51     |        |        |        |        | 1      | 2      | 1      | 1      |        |        | 5      |
| 52     | 1      |        |        |        | 2      | 1      | 1      | 1      |        |        | 6      |
| 53     | 2      | 2      | 5      | 2      | 12     | 3      | 1      | 2      | 4      |        | 33     |
| 54     | 1      | 1      | 1      |        | 5      | 1      | 1      | 1      |        |        | 22     |
| 55     | 1      | 5      | 3      | 12     | 14     | 6      | 4      | 4      | 3      |        | 52     |
| Step 9 |        |        | 3      | 1      | 4      |        |        |        |        |        | 8      |
| TOTAL  | 45     | 114    | 125    | 141    | 296    | 59     | 87     | 70     | 54     | 12     | 1,003  |

APPENDIX E

NATIONAL CENSUS TEST

TAS DEBRIEFING

Date: November 17, 1988

-----  
What was the public's general reaction to the questionnaire format and design?

- elderly found format confusing
- person 1, person 2, person 3 was confusing
- people wanted to include family members even if they were now married and lived out on their own
- many complained that it was just too long

Was there any public reaction to the guide? Its bilingual format or content.

- a few complained about the French and the cost concerned
- some found the guide confusing
- many didn't even use the guide
- should be a statement "see guide on page \_\_ for further assistance"

What percentage of the callers were senior citizens in your opinion? (estimate)

- about 75% during the day
- about 40 - 50% in the evening max.
- some identified themselves as seniors but a lot of the estimates are based on the voice

What was the duration of your average phone call?

- operators indicated only 1 to 2 minutes

Some of you completed an entire questionnaire with some respondents. How long did it take you to go through the questionnaire and were there any problems with the skip patterns?

- 15 to 20 minutes for one person
- 30 to 45 minutes for two persons

## APPENDIX E

### Content Concerns

Were there any problems arising from the "Step" system, especially for steps 1 and 2?

- people questioned step 3, wanted to know why visitors needed to be listed
- some wanted the steps removed, especially step 2
- people didn't want to put their names or addresses on the questionnaire
- step 5 caused some confusion; people wanted to know why it was being asked
- TD box in step 9 caused concern, people wanted to know who and/or why someone wrote something in their questionnaire

What were the calls about for question 4?

- students confused about what is their usual home, their parents house or university residence
- 'here' caused confusion
- people confused between question numbers and category numbers

Did there seem to be any major problem with the language questions, 8 to 10?

- no noticeable problems with these questions

What were the calls about on the ethnic questions, 14 to 17?

- adopted children - should they identify their natural family origins or the adopted family
- 'whose business is it' attitude
- people could not distinguish the difference between 15 and 16
- 'Canadian' was often missed initially
- people didn't realize that they could mark more than one category
- a few people felt that 'American Indian' should be a category in 17

Did there seem to be any major problems with the mobility questions, 19 to 21?

- no problems



## APPENDIX E

Did there seem to be any major problems with the education questions, 24 to 29? (Especially questions 28 and 29)

- old system of education (diploma after each grade), didn't know how to complete 28
- training in the military, where do they mark off their trades
- grading for special education students is difficult to determine, should be special category to check off

What were the major problems with the work questions, 30 to 42? Did the respondents have problems with the skip patterns here?

- in 39, people didn't understand the 'not applicable box'
- self-employed very confused, perhaps 38 should be brought forward in the series of questions
- in 30, substitute teachers who did not happen to work Census week were confused as to whether they should or should not consider themselves self-employed
- people could not distinguish the differences between 32 and 33, or 35 and 36, felt they were being asked the same question over
- people concerned about not including housework or voluntary work
- people were confused over 37 (category 1) and 44, they were not consistent, didn't know if commissions applied in 44
- people felt 42 should be moved closer to beginning of work questions.

Question 43. What percentage of the calls were just to complain about the invasion of privacy?

- 40 to 50%
- 'give to Revenue Canada, why give to anyone else'

Other than invasion of privacy, what were the major problems with this question?

- people intimidated by question
- people with grants had problems
- didn't understand the 'yes/no' or the 'loss' categories
- seniors didn't know the amounts that they receive
- people wanted to see ranges rather than specific amounts

# APPENDIX E

Did there seem to be any major problems with the dwelling questions, 46 to 55? (Especially 53 and 55)

- format in 53 confused people, answer categories should either be totally horizontal or totally vertical
- people couldn't find their bills to answer question 55
- renters often confused if Welfare was paying or subsidizing their rents, do they report what they actually pay or what the apartment rent is supposed to be
- value of house question upset many people because they have no feel for present real estate values

Please answer the following questions by circling the appropriate answer. These questions are with regards to training and the equipment and supplies available to you.

|   | Poor |   |          |            | Excellent | Comments           |
|---|------|---|----------|------------|-----------|--------------------|
|   | 1    | 2 | 3        | 4          | 5         |                    |
| How well did the training prepare you for the actual telephone calls?   | 1    | 2 | <u>3</u> | <u>4</u>   | 5         |                    |
| How would you rate the pace of training?  | 1    | 2 | <u>3</u> | <u>4</u>   | 5         |                    |
| How would you rate the role plays that were done in the training session?   | 1    | 2 | <u>3</u> | <u>4</u>   | 5         | <u>more needed</u> |
| How well did the pre-training exercise familiarize you with the guide and the questionnaire?                        | 1    | 2 | 3        | <u>4</u>   | 5         |                    |
| Did you have sufficient supplies available at your work station? (Questionnaires, Guides, forms, paper, pens, etc.) |      |   |          | <u>Yes</u> | No        |                    |
| Were the head sets useful to you?   |      |   |          | <u>Yes</u> | No        |                    |

APPENDIX E

Did you feel you needed more background information about the National Census Test or Census itself?

Yes \_\_\_\_\_ No

split  
opinion

Did you find it useful having subject-matter representatives available for questions?

Yes \_\_\_\_\_ No

represent-  
atives too  
specialized

Any additional comments on the training, equipment or TAS in general?

- more emphasis in training on income questions and mandatory issue
- the requirement to complete the questionnaire should be stated more directly - mandatory or voluntary
- should be more reference throughout the questionnaire to the guide and have page numbering in the guide

## APPENDIX F

## TYPE OF ACTION CARDS CREATED

| REASON FOR CREATING ACTION CARDS         |                       | NUMBER CREATED |
|--|-----------------------|----------------|
| Defective questionnaire                  |                       | 5              |
| Questionnaire in wrong language          |                       | 3              |
| Request for individual questionnaire     |                       | 2              |
| Mutilated questionnaire                  |                       | 1              |
| Lost questionnaire                       |                       | 1              |
| Missing envelope                         |                       | 7              |
| Assistance<br>Required                   | Language problem      | 8              |
|  | Senior Citizen        | 7              |
|  | Reason not identified | 26             |
| Statistics Act inquiries (if necessary)  |                       | 0              |
| Questionnaire delivered to wrong address |                       | 14             |
| Other - miscellaneous                    |                       | 8              |
| TOTAL NUMBER OF ACTION CARDS CREATED     |                       | 82             |

### ACTION CARDS BY R.O. AND SAMPLE TYPE

[illegible]

## APPENDIX H

## CALLS BY R.O. AND AREA CODE

| R.O.           | Area Code | Unsuccessful Attempts | Completed Calls | Total Minutes | Ave. Time Per Call |
|----------------|-----------|-----------------------|-----------------|---------------|--------------------|
| St. John's     | 709       | 10                    | 31              | 109.3         | 3.5                |
| Halifax        | 506       | 21                    | 84              | 275.9         | 3.3                |
|                | 902       | 21                    | 87              | 279.5         | 3.2                |
|                | Total     | 42                    | 171             | 555.4         | 3.2                |
|                |           |                       |                 |               |                    |
| Montreal       | 418       | 17                    | 68              | 230.3         | 3.4                |
|                | 514       | 57                    | 129             | 355.3         | 2.8                |
|                | 819       | 18                    | 41              | 155.7         | 3.8                |
|                | Total     | 92                    | 238             | 741.3         | 3.1                |
| Sturgeon Falls | 613       | 69                    | 146             | 507.0         | 3.5                |
|                | 705       | 21                    | 32              | 78.1          | 2.4                |
|                | 807       | 10                    | 15              | 46.2          | 3.1                |
|                | Total     | 100                   | 193             | 631.3         | 3.3                |
| Toronto        | 416       | 37                    | 84              | 282.4         | 3.4                |
|                | 519       | 21                    | 57              | 197.2         | 3.5                |
|                | Total     | 58                    | 141             | 479.6         | 3.4                |
| Winnipeg       | 204       | 29                    | 119             | 404.1         | 3.4                |
| Edmonton       | 306 *     | 43                    | 104             | 373.7         | 3.6                |
|                | 403       | 67                    | 183             | 622.3         | 3.4                |
|                | Total     | 110                   | 287             | 996.0         | 3.5                |
| Vancouver      | 604       | 0                     | 136             | 394.4         | 2.9                |
| Canada         | Total     | 441                   | 1,316           | 4,029.0       | 3.1                |

\* May include calls from households under Winnipeg's responsibility.

## APPENDIX I

## DISTRIBUTION OF QUESTIONNAIRES DROPPED OFF VERSUS CALLS RECEIVED

| R.O.           | Number of Quest.<br>Dropped off<br>by R.O. | % of<br>Quest. | Completed<br>Calls | % of<br>Calls |
|----------------|--|----------------|--------------------|---------------|
| St. John's     | 2,356                                      | 3.9            | 31                 | 2.4           |
| Halifax        | 7,539                                      | 12.7           | 171                | 13.0          |
| Montreal       | 12,911                                     | 21.7           | 238                | 18.1          |
| Sturgeon Falls | 4,243                                      | 7.1            | 193                | 14.7          |
| Toronto        | 9,252                                      | 15.5           | 141                | 10.7          |
| Winnipeg       | 4,386                                      | 7.4            | 119                | 9.0           |
| Edmonton       | 12,601                                     | 21.2           | 287                | 21.8          |
| Vancouver      | 6,229                                      | 10.5           | 136                | 10.3          |
| Canada         | 59,517                                     | 100.0          | 1,316              | 100.0         |

Note: Number of questionnaires dropped off by R.O. includes the special enumeration areas

## NATIONAL CENSUS TEST

|   |         | 1986 TAS  | %      | NCT TAS | %      |
|---|---------|-----------|--------|---------|--------|
| Language of caller                                      | English | 196,218   | 78.46  | 884     | 81.70  |
|   | French  | 52,011    | 20.80  | 198     | 18.30  |
|   | Other   | 1,854     | 0.74   | -       | -      |
| GRAND TOTAL CALLS                                       |         | 250,083   | 100.00 | 1,082   | 100.00 |
| Receipt of French and English questionnaire             |         | 734       | 0.25   | 1       | 0.06   |
| Defective questionnaire                                 |         | 1,045     | 0.36   | 5       | 0.31   |
| Receipt of questionnaire in the other official language |         | 1,609     | 0.56   | 1       | 0.06   |
| Questionnaire not received before Census Day            |         | 3,532     | 1.22   | 2       | 0.12   |
| Questionnaire not received on or after Census Day       |         | 33,018    | 11.44  | 4       | 0.25   |
| Statistics Act  |         | 2,429     | 0.84   | 241     | 14.81  |
| Confidentiality   |         | 3,141     | 1.09   | 49      | 3.02   |
| Local enumerator  |         | 2,692     | 0.93   | 2       | 0.12   |
| Methodology/procedures                                  |         | 63,463    | 21.98  | 61      | 3.75   |
| Sample selection  |         | 5,043     | 1.75   | 51      | 3.13   |
| Political nature  |         | 828       | 0.29   | 7       | 0.43   |
| Requests individual questionnaire                       |         | 1,634     | 0.57   | 2       | 0.12   |
| Mutilated or lost questionnaire                         |         | 9,220     | 3.19   | 2       | 0.12   |
| Other   |         | 44,299    | 15.34  | 196     | 12.05  |
| Questionnaire content                                   |         | 116,017   | 40.19  | 1,003   | 61.65  |
| TOTAL NUMBER OF INQUIRIES/COMPLAINTS                    |         | 288,704   | 100.00 | 1,627   | 100.00 |
| Total number of Action Cards Created                    |         | 36,293    | -      | 82      | -      |
| Dwellings involved in Census                            |         | 9,384,756 | -      | 55,907  | -      |



L'AUTEUR PRINCIPAL DU PRÉSENT RAPPORT EST VIVIAN BRAZEAU

L'AUTEUR REMERCIE DE LEUR ASSISTANCE ET DE LEURS

PRÉCIEUSES CONTRIBUTIONS LES MEMBRES DE

L'ÉQUIPE DU PROJET DU TEST

NATIONAL DU RECENSEMENT

Février 1989



## TABLE DES MATIÈRES

|       |  |    |
|-------|--|----|
| I.    | SOMMAIRE .....   | 1  |
| II.   | INTRODUCTION .....   | 3  |
| III.  | DURÉE DU SAT .....   | 4  |
| IV.   | PERSONNEL .....  | 8  |
| V.    | ENDROIT ET MATÉRIEL .....  | 10 |
| VI.   | GENRES D'APPELS REÇUS PAR LE SAT .....   | 12 |
| VII.  | SERVICE PAR LES FICHES DE SUIVI .....  | 15 |
| VIII. | RÉPARTITION DES APPELS PAS RESPONSABILITÉ RÉGIONALE .....                            | 18 |
| IX.   | COMPARISONS ENTRE LE RECENSEMENT DE 1986 ET LE<br>TEST DU RECENSEMENT NATIONAL ..... | 19 |
| X.    | ANNEXES .....  | 21 |

I.       **SOMMAIRE**

Ce service était situé à Ottawa et a été en opération du 31 octobre au 10 novembre 1988. Les téléphonistes du SAT du Test du recensement national ont répondu à 1,082 appels. Le rapport STAR de Bell Canada (sélection de la comptabilisation des appels sans frais) indique que 441 tentatives ont été faites alors que les téléphones du SAT étaient occupés.

Les recommandations suivantes devraient être examinées au moment de la mise au point du SAT pour le recensement de 1991 :

1. Le SAT devrait être en fonction dès le premier jour de la livraison des questionnaires.
2. Les heures et la durée du SAT devraient figurer sur le questionnaire ainsi que le(s) numéro(s) de téléphone.
3. Les opérations du SAT devraient être situées dans des endroits complètement fermés comme c'était le cas lors du recensement de 1986 afin de réduire ou d'éliminer tout dérangement pour d'autres divisions de Statistique Canada ou d'autres secteurs de travail.

4. Selon les commentaires exprimés lors du compte rendu du SAT, les jeux de rôle utilisés en formation au SAT devraient faire participer les téléphonistes à des situations plus complexes.
5. Le SAT devrait être un ou des numéros 1-800 et il devrait y avoir sur le questionnaire des instructions claires afin de s'assurer que les répondons composent le numéro 1-800 au complet.
6. La Division des enquêtes devrait évaluer la logistique et le coût d'un SAT centralisé pour 1991.

## II INTRODUCTION

Le Service auxiliaire téléphonique a été installé dans un seul endroit pour le Test du recensement national, soit Ottawa. Sa fonction était la suivante:

1. Offrir des renseignements généraux sur le test du recensement, par exemple la méthodologie ou les procédures utilisées, la confidentialité, les dispositions de la Loi sur la statistique, etc.
2. créer des fiches de suivi dans les cas de questionnaires défectueux, de demandes de questionnaire dans l'autre langue officielle, de demandes de répondants qui veulent de l'aide pour remplir tout le questionnaire ou dans les cas de questionnaires mal dirigés.

Le SAT a également constitué une des premières indications de la réaction du public au nouveau questionnaire et au Test du recensement national en général.

La présente évaluation a été entreprise pour expliquer et évaluer le service offert par le SAT au moment du Test du recensement national.

### III DURÉE DU SAT

#### A. Durée prévue

Le SAT a été en fonction du 31 octobre au 10 novembre inclusivement. Le service était situé à Ottawa et disposait d'un numéro sans frais d'appel pouvant être utilisé dans tout le pays. Afin d'offrir le service de 9 heures à 21 heures de Terre-Neuve à la Colombie-Britannique, le personnel était en poste de 7 h 30 à minuit.

Les heures et la durée du SAT figuraient dans le Guide et le numéro de téléphone du SAT était imprimé en caractères gras sur la page couverture du questionnaire.

Le service offert par Bell Canada donnait deux messages pré-enregistrés. Le premier indiquait les heures de fermeture ou avant l'entrée en fonction du SAT et conseillait au demandeur de rappeler. Le second message concernait les cas où nos téléphonistes étaient occupés. Ce message disait au demandeur d'attendre et qu'on répondrait bientôt à son appel.

Un répondeur automatique a été installé sur un des téléphones à minuit le 10 novembre pour indiquer aux demandeurs que le SAT n'était plus en fonction. Ce répondeur est demeuré en place jusqu'à ce que le numéro sans frais d'appel soit déconnecté par Bell Canada le 14 novembre.

#### B. Analyse

Le questionnaire du TRN indiquait simplement en caractères gras le numéro de téléphone du SAT, sans indiquer les heures de service ou la durée du SAT. Certaines régions du pays ayant commencé à recevoir le questionnaire dès le 27 octobre, des répondants ont tenté dès ce moment de faire appel au SAT. Certains répondants sont passés par le Service central de renseignements pour rejoindre des personnes de Statistique Canada chargées du Test du recensement national. D'autres répondants ont continué à essayer le numéro du SAT jusqu'à ce qu'ils rejoignent enfin quelqu'un. Dans la plupart de ces cas, les demandes concernaient l'aspect juridique de l'enquête. On peut supposer que certains répondants ont arrêté d'essayer le numéro du SAT avant qu'il soit réellement en fonction.



Un seul numéro sans frais ayant été utilisé pour tout le Canada, il était impossible pour Bell Canada d'assurer que personne n'avait le numéro local figurant sur le questionnaire. Certaines personnes ont composé 267-7740 plutôt que 1-800-267-7740. En conséquence, nous avons appris qu'une femme de Toronto a reçu plusieurs appels destinés au SAT.

A la fin du fonctionnement du SAT, un répondeur a été mis en place pendant trois jours pour avertir ceux qui appelaient que le service n'était plus en fonction. Le numéro de téléphone a été déconnecté et Bell Canada a offert un message indiquant que le numéro n'était plus en service. En conséquence, Halifax signale avoir reçu plusieurs appels de répondants recherchant de l'aide après que le numéro du TAS a été déconnecté.

Des 1,082 appels reçus par le SAT, 53.7 % l'ont été avant le jour du test du recensement (31 octobre au 3 novembre). Le jour du test du recensement seulement (vendredi 4 novembre), 24.4 % des appels ont été reçus. Seulement 3.9 % des appels ont été reçus le samedi 5 novembre, et 18.0 % la semaine suivant le jour du test du recensement. La fin de semaine des 11, 12 et 13 novembre, aucun appel n'a été reçu (le répondeur n'a enregistré aucune tentative).

C.    Recommandations

1.    Le SAT devrait être en fonction dès le premier jour de livraison des questionnaires.
2.    Les heures de service et la durée du SAT devraient figurer sur le questionnaire ainsi que le(s) numéro(s) de téléphone comme c'était le cas lors du recensement de 1986.
3.    Des instructions plus claires devraient être données afin de s'assurer que les répondants composent le numéro 1-800 au complet.

#### IV PERSONNEL

##### A. Personnel prévu

On a demandé à sept employés de Statistique Canada d'assurer le fonctionnement du SAT. Ils ont été en fonction du 31 octobre au 10 novembre, à l'exclusion du dimanche 6 novembre.

Il y avait trois quarts de travail :

7 h 30 à 10 h 00;

9 h 30 à 15 h 30; et

15 h 00 à 24 h 00.

Pour chaque quart, deux téléphonistes étaient de service. Une personne supplémentaire a été formée pour assurer un service d'urgence lorsque les lignes étaient trop chargées ou en cas d'absence.

##### B. Personnel réel

Les sept téléphonistes obtenus pour le SAT étaient des employés de Statistique Canada. Quoiqu'il y ait eu trois quarts, les heures de travail ont été rajustées légèrement pour correspondre à l'horaire régulier de chaque employé.

Quatre téléphonistes venaient du bureau central. Ils avaient été téléphonistes lors de diverses enquêtes et étaient donc habitués à répondre diplomatiquement au téléphone et connaissaient bien la Loi sur la statistique.

**C. Analyse**

Le compte des appels par jour et par quart indique qu'un troisième téléphoniste aurait dû être de service les 2, 3 et 4 novembre pour le quart de 9 h 30 à 15 h 30. Même si les appels arrivaient par bourrées, ces trois jours ont été très chargés à certains moments pour les téléphonistes. Du 5 au 10 novembre, un seul téléphoniste aurait pu répondre au nombre d'appels reçus. Cependant, deux téléphonistes sont restés de service en raison des pauses, de l'heure du déjeuner, etc.

**D. Recommandations**

Aucune recommandation.

V

ENDROIT ET MATÉRIEL

A. Endroit et matériel prévus

Le matériel téléphonique était situé au 6-D8 de l'Immeuble Jean-Talon à Ottawa. Le secteur de travail était entouré d'écrans et comportait trois lignes téléphoniques. Ces trois lignes étaient connectées à un équivalent auquel accédait le numéro de téléphone figurant sur le questionnaire.

Les téléphonistes devaient brancher les téléphones pendant qu'ils étaient à leur poste de travail et les débrancher avant de quitter le secteur. Chaque téléphone était muni d'un casque téléphonique.

B. Analyse

La division voisine du 6<sup>e</sup> étage de l'Immeuble Jean-Talon s'est plainte du dérangement excessif causé par les téléphones qui sonnaient durant les journées de pointe du SAT. Les écrans ne suffisaient pas à contenir le bruit des téléphones même s'ils étaient réglés au plus bas niveau de sonnerie.

Certains répondants se sont plaints que les téléphones sonnaient un certains nombre de fois avant que les téléphonistes répondent, et pourtant, les téléphonistes répondaient aux appels dès la première ou la seconde sonnerie qu'ils entendaient.

**C. Recommandations**

Le SAT devrait être situé dans une zone complètement fermée comme c'était le cas lors du recensement de 1986 afin de réduire ou d'éliminer tout dérangement pour les autres secteurs de travail.

VI

GENRES D'APPELS REÇUS PAR LE SAT

Les genres d'appels reçus par le SAT ont été en grande partie ceux qu'on avait prévu recevoir. Près de 82 % des appels téléphoniques étaient en anglais et 18 % en français. Contrairement au recensement de 1986, le SAT n'a reçu aucun appel en d'autres langues.

L'annexe C illustre la répartition des demandes par jour et par genre alors que l'annexe D illustre la répartition des demandes relatives au contenu du questionnaire par jour, par étape et par numéro de question. Les téléphonistes du SAT ont fait un compte rendu sur les demandes relatives au contenu du questionnaire. Ce compte rendu figure à l'annexe E. Il offre une indication des préoccupations et questions générales pour chaque groupe de questions.

Presque 15 % des appels concernaient l'exigence légale de remplir le questionnaire du Test du recensement national. On s'attendait à ce genre de demande en raison du manque de publicité entourant le test. Il était dans l'intention de l'équipe du projet d'insister sur la confidentialité et la coopération plutôt que sur l'aspect obligatoire de ce test. L'autre domaine pour lequel on s'attendait à un

grand nombre d'appels était la question 43 (revenu) du questionnaire. La question portant sur le revenu a engendré 22 % des demandes relatives au contenu du questionnaire.

Il y a peu ou pas de réaction à la politique de double livraison ou au format bilingue du guide. Cependant, de nombreux demandeurs admettaient ne pas s'être reportés au guide avant d'appeler le SAT. Les téléphonistes croient qu'il aurait été plus facile d'expliquer aux répondants où trouver l'information pertinente si les pages du guide avaient été numérotées.

Les téléphonistes du SAT ont indiqué que des 222 demandes relatives à la question 43, près de 50 % concernaient des inquiétudes au sujet d'une invasion dans la vie privée du répondant.

Un autre domaine qui a engendré un nombre significatif d'appels est celui des questions 15 et 16 (origine ethnique et identité ethnique). Entre ces deux questions, 97 appels ont été reçus. Nombre de personnes étaient incapables de distinguer la différence entre ces deux questions.



La question 55 (dépenses de logement) a entraîné 52 appels. Plusieurs indiquaient ne pouvoir trouver leurs factures et s'inquiétaient de ne pouvoir donner des renseignements précis.

## VII LE SERVICE PAR LES FICHES DE SUIVI

### A. Service prévu

Huit situations demandaient la création d'une fiche de suivi :

- questionnaire défectueux
- livraison d'un questionnaire dans l'autre langue officielle
- demande d'un questionnaire individuel
- questionnaire mutilé
- perte du questionnaire
- perte de l'enteloppe ou aucune enveloppe reçue
- difficultés linguistiques
- demandes concernant la Loi sur la statistique  
(si nécessaire)

Le téléphoniste du SAT devait consigner le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du répondant. Le téléphoniste devait également consigner les numéros d'identification figurant sur l'étiquette du questionnaire et indiquer si des astérisques apparaissaient sur l'étiquette. Ces fiches de suivi étaient ensuite télécopiées au bureau régional approprié. Les bureaux régionaux devaient traiter les demandes aussi vite que les ressources le permettaient.

B. Service réel

Le système des fiches de suivi a fonctionné raisonnablement bien. Les téléphonistes ont à l'occasion oublié de demander l'indicatif régional des numéros de téléphone, les codes postaux et d'indiquer si l'étiquette comportait des astérisques ou non.

Des fiches de suivi ont été créées pour des ménages qui indiquaient que le questionnaire n'appartenait pas à leur adresse. Dans nombre de ces cas, le demandeur ne donnait que les renseignements figurant sur l'étiquette et ne donnait pas son nom ou son adresse.

C. Analyse

L'annexe F indique la fréquence des raisons de créer une fiche de suivi. Il est à noter que 41 des 82 fiches de suivi ont été créées en réponse à une demande d'aide de l'interviewer pour remplir le questionnaire. Certains téléphonistes ont aidé les répondants en parcourant avec eux le questionnaire, mais on leur a conseillé de créer des fiches de suivi en raison du temps que demandait ce processus. Ces téléphonistes ont signalé qu'il fallait de 15 à 30 minutes pour parcourir le questionnaire pour une

personne et de 30 à 45 minutes pour le parcourir pour un ménage de deux personnes. En raison du nombre limité de téléphonistes et de lignes téléphoniques du SAT, le service ne pouvait permettre qu'une ligne soit occupée aussi longtemps pour un seul appel. Même si 26 fiches de suivi n'indiquent pas la raison pour laquelle l'aide était demandée, les téléphonistes du SAT ont indiqué lors de leur compte rendu qu'un grand nombre des demandeurs semblaient être des personnes âgées. Les téléphonistes de jour ont indiqué qu'environ 75 % des demandeurs étaient des personnes âgées alors que les téléphonistes de soir en signalaient de 40 à 50 %.

L'annexe G montre qu'aucun bureau régional particulier n'a été exagérément surchargé par les demandes de service. Montréal a eu le plus de demandes, soit 16, ce qui n'est pas significatif si l'on compare le nombre de questionnaires livrés par ce bureau régional.

#### D. Recommandations

Aucune recommandation.

## VIII RÉPARTITION DES APPELS PAR RESPONSABILITÉ RÉGIONALE

L'annexe H illustre la répartition par indicatif régional du nombre d'appels placés sans succès par rapport au nombre d'appels complétés. Elle illustre également le nombre total de minutes passées aux appels et la durée moyenne par appel selon le rapport STAR de Bell Canada. La durée moyenne d'un appel a été de 3.1 minutes. Il est à noter que le nombre d'appels complétés avec succès dépasse le nombre d'appels au SAT signalés dans les annexes précédentes. Ce phénomène est dû au sondage du système avant le début du SAT et à divers appels non reliés au test du recensement reçus au cours du SAT.

L'annexe I illustre la forte corrélation entre le pourcentage de questionnaires livrés par un bureau régional et le pourcentage d'appels générés par les divers centres de responsabilité.

IX COMPARAISONS ENTRE LE RECENSEMENT DE 1986 ET  
LE TEST DU RECENSEMENT NATIONAL

L'annexe J illustre une comparaison entre les nombres et pourcentages réels d'appels au SAT entre le recensement de 1986 et le Test du recensement national. Quoique nombre des raisons des appels présentent des pourcentages semblables, il existe des différences substantielles pour certaines catégories, en particulier :

- questionnaire non reçu;
- Loi sur la statistique;
- méthodologie et procédures;
- contenu du questionnaire.

Cependant, si l'on compare les répartitions des pourcentages entre 1986 et le TRN, un certain nombre de différences dans les conditions de l'enquête doivent être gardées à l'esprit. En premier lieu, le TRN ayant été mené à partir d'un échantillon présélectionné et sans publicité, les deux raisons «Questionnaire non reçu», qui représentaient plus de 12 % des appels en 1986, ne s'appliquent pas réellement. Deuxièmement, parce qu'il était qualifié de test, il y aurait une tendance à beaucoup plus de questions sur l'obligation de remplir le questionnaire, comparativement au recensement. Cela

explique probablement que presque 15 % des appels se rapportaient à la Loi sur la statistique, comparativement à moins de 1 % en 1986. Troisièmement, le TRN était entièrement une formule 2B, alors que le recensement n'était qu'un échantillon 2B de 20 %. Comme on peut s'attendre à ce que les formules 2B engendrent plus de commentaires sur le contenu que des formules 2A, le pourcentage plus élevé d'appels relatifs au contenu lors du TRN (plus de 60 %) n'est pas trop étonnant.

La seule autre catégorie, méthodologie et procédures, se rapporte habituellement à la question : «Qu'est-ce que je fais avec ce questionnaire lorsque j'ai fini de le remplir?» Le fait que le pourcentage d'appels de cette catégorie ait chuté considérablement (de 22 % à 4 %) est encourageant, et cela peut refléter les changements à la conception et à la procédure de collecte apportés au questionnaire. Il sera intéressant de voir si cela se reproduit au recensement de 1991.

**IX            ANNEXES**

- Annexe A -        Nombre d'appels au SAT par jour
- Annexe B -        Appels au SAT par jour et par quart
- Annexe C -        Genres de demandes par jour
- Annexe D -        Nombre de demandes relatives au contenu du  
questionnaire par jour
- Annexe E -        Compte rendu du SAT
- Annexe F -        Genres de fiches de suivi créées
- Annexe G -        Fiches de suivi par B.R. et type d'échantillon
- Annexe H -        Appels par B.R. et par indicatif régional
- Annexe I -        Répartition des questionnaires livrés par  
rapport aux appels reçus
- Annexe J -        Comparaison entre le recensement de 1986 et le  
TRN



## ANNEXE A

## TEST DU RECENSEMENT NATIONAL

## APPELS AU SAT

|                        |          | 31 oct. | 1 nov. | 2 nov. | 3 nov. | 4 nov. | 5 nov. | 7 nov. | 8 nov. | 9 nov. | 10 nov. | TOTAUX |
|------------------------|----------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|
| Langue<br>du demandeur | Anglais  | 58      | 140    | 135    | 132    | 220    | 33     | 77     | 42     | 32     | 15      | 884    |
|                        | Français | 26      | 29     | 26     | 35     | 44     | 9      | 10     | 7      | 8      | 4       | 198    |
|                        | Autre    | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -       | -      |
| GRAND TOTAL DES APPELS |          | 84      | 169    | 161    | 167    | 264    | 42     | 87     | 49     | 40     | 19      | 1,082  |
| % des appels reçus     |          | 7.6%    | 15.6%  | 14.9%  | 15.4%  | 24.4%  | 3.9%   | 8.0%   | 4.5%   | 3.7%   | 1.8%    | 100.0% |

**ANNEXE B**

**APPELS AU SAT PAR JOUR ET PAR QUART**

| DATE                     | QUARTS        |               |               | TOTALS |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|--------|
|                          | 07:30 à 10:00 | 09:30 à 15:30 | 15:00 à 24:00 |        |
| 31 octobre               | 5             | 39            | 40            | 84     |
| 1 <sup>er</sup> novembre | 13            | 80            | 76            | 169    |
| 2 novembre               | 12            | 94            | 55            | 161    |
| 3 novembre               | 13            | 91            | 63            | 167    |
| 4 novembre               | 23            | 157           | 84            | 264    |
| 5 novembre               | 10            | 22            | 10            | 42     |
| 7 novembre               | 12            | 56            | 19            | 87     |
| 8 novembre               | 2             | 34            | 13            | 49     |
| 9 novembre               | 4             | 25            | 11            | 40     |
| 10 novembre              | 4             | 12            | 3             | 19     |
| TOTAL                    | 98            | 610           | 374           | 1,082  |

## REGISTRE DES TÉLÉPHONES AU SAT

|   |          | 31 oct. | 1 nov. | 2 nov. | 3 nov. | 4 nov. | 5 nov. | 7 nov. | 8 nov. | 9 nov. | 10 nov. | TOTAUX |
|---|----------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|
| Langue du demandeur   | Anglais  | 58      | 140    | 135    | 132    | 220    | 33     | 77     | 42     | 32     | 15      | 884    |
|   | Français | 26      | 29     | 26     | 35     | 44     | 9      | 10     | 7      | 8      | 4       | 198    |
|   | Autre    | -       | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -       | -      |
| GRAND TOTAL DES APPELS                                      |          | 84      | 169    | 161    | 167    | 264    | 42     | 87     | 49     | 40     | 19      | 1,082  |
| Réception d'un questionnaire anglais ou français            |          |         |        |        | 1      |        |        |        |        |        |         | 1      |
| Réception d'un guide bilingue                               |          |         |        |        |        |        |        |        |        |        |         |        |
| Questionnaire défectueux                                    |          | 2       | 2      |        |        |        |        |        | 1      |        |         | 5      |
| Réception d'un questionnaire dans l'autre langue officielle |          |         |        |        |        |        |        | 1      |        |        |         | 1      |
| Quest. non reçu avant le 3 nov.                             |          |         | 1      |        | 1      |        |        |        |        |        |         | 2      |
| Quest. non reçu le ou après le 3 nov.                       |          |         |        |        |        | 2      |        | 2      |        |        |         | 4      |
| Loi sur la statistique                                      |          | 21      | 46     | 41     | 45     | 49     | 11     | 15     | 4      | 7      | 2       | 241    |
| Confidentialité   |          | 4       | 12     | 8      | 9      | 11     | 2      | 1      | 1      | 1      |         | 49     |
| Recenseur local   |          |         |        | 1      |        |        |        |        | 1      |        |         | 2      |
| Méthodologie et procédures                                  |          | 1       | 13     | 12     | 9      | 12     | 1      | 7      | 3      | 2      | 1       | 61     |
| Choix de l'échantillon                                      |          | 2       | 12     | 5      | 5      | 14     | 2      | 4      | 4      | 6      | 1       | 55     |
| Nature politique  |          |         | 2      |        | 3      | 2      |        |        |        |        |         | 7      |
| Demandes de quest. individuel                               |          |         | 1      |        |        |        |        |        | 1      |        |         | 2      |
| Questionnaire mutilé ou perdu                               |          |         | 2      |        |        |        |        |        |        |        |         | 2      |
| Autre   |          | 27      | 22     | 30     | 28     | 33     | 6      | 21     | 11     | 10     | 8       | 196    |
| Contenu du questionnaire                                    |          | 45      | 114    | 125    | 141    | 296    | 59     | 87     | 70     | 54     | 12      | 1,003  |
| TOTAL DES DEMANDES ET DES PLAINTES                          |          | 102     | 227    | 222    | 242    | 419    | 81     | 138    | 96     | 80     | 24      | 1,631  |

## REGISTRE DES TÉLÉPHONES AU SAT

## CONTENU DU QUESTIONNAIRE

|         | 31 oct. | 1 nov. | 2 nov. | 3 nov. | 4 nov. | 5 nov. | 7 nov. | 8 nov. | 9 nov. | 10 nov. | TOTAUX |
|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|
| Étape 1 | 2       | 4      | 3      | 6      | 6      |        | 1      | 1      |        |         | 23     |
| Étape 2 | 2       | 8      | 7      | 9      | 4      | 3      | 1      |        | 2      |         | 36     |
| Étape 3 |         | 1      |        | 1      |        |        |        | 1      |        |         | 3      |
| Étape 4 | 1       | 1      |        | 1      |        |        |        |        |        |         | 3      |
| Étape 5 |         |        | 2      |        | 1      |        | 1      |        |        |         | 4      |
| 1       | 3       | 2      |        |        | 2      | 1      | 1      |        |        | 1       | 10     |
| 2       | 1       |        |        |        | 2      |        |        |        |        |         | 3      |
| 3       |         |        |        |        | 1      |        |        |        |        |         | 1      |
| 4       | 2       | 4      | 2      | 1      | 9      | 3      |        | 2      |        |         | 23     |
| 5       | 2       | 2      | 3      | 1      | 1      |        |        |        | 1      | 1       | 11     |
| 6       | 1       | 3      | 4      |        |        |        |        |        |        | 1       | 9      |
| 7       | 2       | 2      |        | 1      |        |        |        |        |        |         | 5      |
| 8       |         |        | 1      |        | 2      | 2      |        |        |        |         | 5      |
| 9       |         |        | 1      |        | 1      |        |        |        |        |         | 2      |
| 10      |         |        | 1      |        | 1      | 1      |        |        |        |         | 3      |
| 11      | 1       | 1      | 1      |        |        |        |        |        |        |         | 3      |
| 12      |         | 1      | 3      | 2      | 3      | 1      |        |        |        |         | 10     |
| 13      |         |        |        |        | 1      |        |        |        |        |         | 1      |
| 14      | 1       | 1      | 1      | 2      | 2      |        | 1      |        |        |         | 8      |
| 15      | 2       | 9      | 5      | 6      | 20     | 4      | 5      | 2      | 2      | 1       | 56     |
| 16      | 4       | 3      | 3      | 6      | 18     | 2      | 4      |        |        | 1       | 41     |
| 17      |         |        | 2      | 2      | 1      |        |        |        |        |         | 5      |
| 18      | 1       | 1      | 4      | 1      | 2      |        |        |        |        |         | 9      |

## REGISTRE DES TÉLÉPHONES AU SAT

## CONTENU DU QUESTIONNAIRE

|    | 31 oct. | 1 nov. | 2 nov. | 3 nov. | 4 nov. | 5 nov. | 7 nov. | 8 nov. | 9 nov. | 10 nov. | TOTAUX |
|----|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|
| 19 |         |        | 1      | 2      | 1      |        |        |        | 1      |         | 5      |
| 20 |         |        |        |        | 1      |        |        |        | 1      |         | 2      |
| 21 |         | 2      |        | 3      |        |        |        |        | 1      |         | 6      |
| 22 |         |        | 1      | 2      |        |        |        |        | 1      |         | 4      |
| 23 |         |        |        |        |        |        |        |        | 1      |         | 1      |
| 24 | 1       | 1      | 1      | 2      | 4      | 1      | 1      |        | 2      |         | 13     |
| 25 |         |        | 1      | 1      | 2      |        |        | 1      | 1      |         | 6      |
| 26 |         |        | 3      | 1      | 4      | 1      | 1      | 2      | 1      |         | 13     |
| 27 |         | 1      | 3      | 2      | 4      |        |        | 1      | 1      |         | 12     |
| 28 |         | 3      | 2      | 4      | 5      | 1      |        | 2      | 2      |         | 19     |
| 29 |         |        | 4      | 5      | 9      | 1      | 1      | 1      | 2      |         | 23     |
| 30 | 1       | 2      | 2      | 4      | 10     | 1      | 2      | 1      | 2      | 1       | 28     |
| 31 | 1       | 2      | 3      | 5      | 10     | 1      | 1      | 1      | 2      |         | 26     |
| 32 | 1       | 5      | 2      | 4      | 7      | 1      | 7      | 4      | 1      |         | 32     |
| 33 | 1       | 3      | 1      | 2      | 3      |        | 3      | 3      | 1      |         | 17     |
| 34 |         | 3      | 3      | 3      | 4      | 2      | 3      | 3      | 2      |         | 23     |
| 35 |         | 1      | 3      | 2      | 4      |        | 4      | 3      | 1      |         | 18     |
| 36 |         | 2      | 1      | 2      | 2      |        | 2      | 3      | 1      |         | 13     |
| 37 |         | 1      |        | 1      | 3      |        | 2      | 2      | 1      |         | 10     |
| 38 |         |        |        | 1      | 3      |        | 2      | 1      | 1      |         | 8      |
| 39 |         | 2      | 2      | 2      | 8      |        | 2      | 2      | 1      | 1       | 20     |
| 40 | 1       | 1      | 1      | 2      | 4      |        | 1      | 1      | 1      |         | 12     |
| 41 |         | 1      |        | 3      | 3      | 1      | 1      | 1      | 1      |         | 11     |

## REGISTRE DES TÉLÉPHONES AU SAT

## CONTENU DU QUESTIONNAIRE

|         | 31 oct. | 1 nov. | 2 nov. | 3 nov. | 4 nov. | 5 nov. | 7 nov. | 8 nov. | 9 nov. | 10 nov. | TOTAUX |
|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|
| 42      | 1       |        |        | 1      | 2      |        | 1      | 1      |        |         | 6      |
| 43      | 8       | 25     | 28     | 30     | 69     | 11     | 17     | 17     | 12     | 5       | 222    |
| 44      |         |        | 1      |        | 5      | 3      | 5      |        |        |         | 14     |
| 45      |         |        | 2      | 1      | 1      |        | 4      |        |        |         | 8      |
| 46      |         | 3      | 2      | 1      | 3      | 1      | 1      | 1      | 1      |         | 13     |
| 47      |         |        | 2      |        | 3      | 1      | 1      | 1      |        |         | 8      |
| 48      |         | 2      | 1      | 1      | 5      | 1      | 1      | 1      |        |         | 12     |
| 49      |         | 1      |        |        | 1      | 1      | 1      | 1      |        |         | 5      |
| 50      |         |        |        |        | 1      | 1      | 1      | 1      |        |         | 4      |
| 51      |         |        |        |        | 1      | 2      | 1      | 1      |        |         | 5      |
| 52      | 1       |        |        |        | 2      | 1      | 1      | 1      |        |         | 6      |
| 53      | 2       | 2      | 5      | 2      | 12     | 3      | 1      | 2      | 4      |         | 33     |
| 54      | 1       | 1      | 1      |        | 5      | 1      | 1      | 1      |        |         | 22     |
| 55      | 1       | 5      | 3      | 12     | 14     | 6      | 4      | 4      | 3      |         | 52     |
| Étape 9 |         |        | 3      | 1      | 4      |        |        |        |        |         | 8      |
| TOTAL   | 45      | 114    | 125    | 141    | 296    | 59     | 87     | 70     | 54     | 12      | 1,003  |

TEST DU RECENSEMENT NATIONAL

COMPTE RENDU DU SAT

Date : 17 novembre 1988

-----

Quelle a été la réaction générale du public au format et à la conception du questionnaire?

- les personnes âgées ont trouvé le format déroutant
- Personne 1, Personne 2, Personne 3 était déroutant
- des personnes voulaient inclure des membres de la famille même s'ils étaient mariés et vivaient hors du ménage
- plusieurs se sont plaints qu'il était trop long

Quelle a été la réaction du public au guide, à son format bilingue ou à son contenu?

- quelques-uns se sont plaints au sujet du français et des coûts du bilinguisme
- certains ont trouvé le guide déroutant
- nombre de personnes n'ont même pas eu recours au guide
- il devrait y avoir un énoncé comme «voir le guide à la page \_\_\_\_ pour plus d'information»

Quel pourcentage des demandeurs étaient selon vous des personnes âgées (estimation)?

- environ 75 % durant le jour
- environ 40 à 50 % au maximum en soirée
- certains s'identifiaient eux-mêmes comme personnes âgées mais un grand nombre des estimations se fondent sur la voix

Quel a été la durée de votre appel téléphonique moyen?

- les téléphonistes ont signalé seulement 1 à 2 minutes

Certains d'entre vous ont rempli un questionnaire au complet avec certains répondants. Combien de temps vous a-t-il fallu pour parcourir le questionnaire et les passages à d'autres questions ont-ils posé des problèmes?

- 15 à 20 minutes pour une personne
- 30 à 45 minutes pour deux personnes

### Questions relatives au contenu

Le système des «Étapes» a-t-il posé des problèmes, particulièrement les étapes 1 et 2?

- les gens se sont interrogés sur l'étape 3 et voulaient savoir pourquoi les visiteurs devaient être indiqués
- certains voulaient éliminer des étapes, particulièrement l'étape 2
- des personnes n'ont pas voulu donner leur nom et leur adresse sur le questionnaire
- l'étape 5 a entraîné une certaine confusion et des personnes voulaient savoir pourquoi cette question était posée
- la case NP de l'étape 9 a causé des préoccupations, des personnes voulant savoir qui et pourquoi quelqu'un écrivait quelque chose dans leur questionnaire.

Y a-t-il eu des appels au sujet de la question 4?

- des étudiants étaient déroutés quant à leur lieu de résidence habituel, la maison de leurs parents ou la résidence universitaire
- «Ici» a entraîné de la confusion
- des personnes confondaient les numéros de question et les numéros de catégorie

Les questions relatives à la langue (8 à 10) semblaient-elles entraîner un problème majeur?

- aucun problème perceptible avec ces questions

Quels ont été les appels au sujet des questions de nature ethnique, 14 à 17?

- les enfants adoptés - devait-on indiquer l'origine de leur famille naturelle ou celle de leur famille d'adoption
- attitude «de qui est-ce l'affaire?»
- des personnes ne pouvaient faire la différence entre 15 et 16
- «Canadien» était souvent manqué au départ
- des personnes ne réalisaient pas qu'elles pouvaient cocher plus d'une catégorie
- quelques-uns croyaient qu'«Amérindien» aurait dû figurer comme catégorie à la question 17

Semble-t-il y avoir eu des problèmes majeurs au sujet des questions relatives à la mobilité, 19 à 21?

- aucun problème



Semble-t-il y avoir eu des problèmes majeurs au sujet des questions relatives à la scolarité, 24 à 29?

- vieux système d'éducation (diplôme après chaque année), difficulté à remplir la question 28
- formation dans l'armée - où cocher les diplômes?
- difficulté à indiquer le diplôme d'étudiants en éducation spéciale - il devrait y avoir une catégorie spéciale

Y a-t-il eu des problèmes majeurs au sujet des questions relatives au travail, 30 à 42? Les répondants ont-ils eu des difficultés avec les questions à sauter?

- à la question 39, des personnes de comprenaient pas la case «Sans objet»
- travailleurs à leur compte très déroutés - peut-être la question 38 devrait-elle venir avant dans la série de questions
- à la question 30, les enseignants suppléants qui n'avaient pas travaillé au cours de la semaine du recensement étaient déroutés quant à savoir s'ils devaient ou non se considérer comme travailleurs à leur compte
- des personnes ne pouvaient faire la différence entre 32 et 33 ou 35 et 36, croyant qu'on leur posait encore une fois la même question
- des personnes s'inquiétaient du fait de ne pas inclure le travail à la maison ou le travail bénévole
- des personnes étaient déroutées par la question 37 (catégorie 1) et la question 44, elles n'étaient pas cohérentes et ne savaient pas si les commissions s'appliquaient à la question 44
- des gens pensaient que la question 42 aurait dû se trouver plus près du début des questions relatives au travail

Question 43. Quel pourcentage des appels ne concernaient qu'une plainte au sujet de l'invasion de la vie privée?

- 40 à 50 %
- «Je l'ai dit à Revenu Canada, pourquoi le dire à quelqu'un d'autre»

Autrement que concernant l'invasion de la vie privée, quels problèmes majeurs a pu poser cette question?

- personnes intimidées par la question
- des personnes ayant des subventions ont eu des problèmes
- incompréhension des catégories «Oui/Non» et «Perte»
- des personnes âgées ne connaissaient pas les montants qu'elles avaient reçus
- des personnes voulaient voir des échelles plutôt que des montants spécifiques

Semble-t-il y avoir eu des problèmes majeurs au sujet des questions relatives au logement, 46 à 55 (particulièrement 53 et 55)?

- le format de la question 53 a dérouté des gens - les catégories de réponses devraient être complètement à l'horizontale ou complètement à la verticale
- des personnes ne pouvaient retrouver leurs factures pour répondre à la question 55
- des locataires étaient souvent déroutés quant à savoir si le Bien-être payait ou subventionnait leur loyer - devaient-ils indiquer quel loyer ils payaient réellement ou quel était supposé être le prix du loyer de l'appartement?
- la question sur la valeur de la maison a dérangé de nombreuses personnes parce qu'elles n'avaient aucune idée des valeurs actuelles de l'immobilier

Veuillez répondre aux questions suivantes en encerclant la réponse appropriée. Ces questions ont trait à la formation, au matériel et aux fournitures dont vous avez pu disposer.

|  | Faible |   |          | Excellent  |     |                        |
|--|--------|---|----------|------------|-----|------------------------|
|  | 1      | 2 | 3        | 4          | 5   | Commen-<br>taires      |
| La formation vous a-t-elle bien préparé aux appels téléphoniques réels?  | 1      | 2 | <u>3</u> | 4          | 5   |                        |
| Comment évaluez-vous le rythme de la formation?  | 1      | 2 | <u>3</u> | 4          | 5   |                        |
| Comment évaluez-vous les jeux de rôle qui ont fait partie des sessions de formation?   | 1      | 2 | <u>3</u> | 4          | 5   | (il en faut davantage) |
| Comment l'exercice de pré-formation vous a-t-il familiarisé avec le guide et le questionnaire?                                       | 1      | 2 | 3        | <u>4</u>   | 5   |                        |
| Avez-vous disposé de suffisamment de fournitures à votre poste de travail? (questionnaires, guides, formules, papier, crayons, etc.) |        |   |          | <u>Oui</u> | Non |                        |
| Le casque téléphonique vous a-t-il été utile?  |        |   |          | <u>Oui</u> | Non |                        |

Croyez-vous que vous auriez  
eu besoin de plus d'infor-  
mation contextuelle au sujet  
du Test du recensement  
national ou du recensement  
lui-même

Oui \_\_\_\_\_ Non

opinion  
partagée

Avez-vous trouvé utile  
qu'il y ait des représen-  
tants par sujets pour  
répondre aux questions?

Oui \_\_\_\_\_ Non

représentants  
trop  
spécialisés

Avez-vous des observations supplémentaires à formuler sur la  
formation, le matériel ou le SAT en général?

- plus d'accent en cours de formation sur les questions  
relatives au revenu et l'obligation de répondre au  
questionnaire
- l'exigence de remplir le questionnaire devrait être  
énoncée plus directement - obligatoire ou volontaire
- dans tout le questionnaire, il devrait y avoir plus de  
références au guide et ce dernier devrait être paginé

## GENRES DE FICHES DE SUIVI CRÉÉES

| RAISON DE CRÉER UNE FICHE DE SUIVI                            |                       | NOMBRE DE FICHES |
|---|-----------------------|------------------|
| Questionnaire défectueux                                      |                       | 5                |
| Questionnaire dans la mauvais langue                          |                       | 3                |
| Demande de questionnaire individuel                           |                       | 2                |
| Questionnaire mutilé  |                       | 1                |
| Questionnaire perdu   |                       | 1                |
| Enveloppe manquante   |                       | 7                |
| Aide demandée   | Problème linguistique | 8                |
|   | Personne âgée         | 7                |
|   | Raison non déterminée | 26               |
| Demandes concernant la Loi sur la statistique (si nécessaire) |                       | 0                |
| Questionnaire livré à la mauvaise adresse                     |                       | 14               |
| Autre - divers  |                       | 8                |
| TOTAL DES FICHES DE SUIVI CRÉÉES                              |                       | 82               |

## FICHES DE SUIVI PAR B.R. ET TYPE D'ÉCHANTILLON

|                 |            | 31 oct. | 1 nov. | 2 nov. | 3 nov. | 4 nov. | 5 nov. | 7 nov. | 8 nov. | 9 nov. | 10 nov. | TOTAUX |    |
|-----------------|------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|----|
| St. John's      | TRN princ. |         | 3      |        |        |        | 1      | 1      | 1      |        |         | 6      | 6  |
|                 | EA spec.   |         |        |        |        |        |        |        |        |        |         | -      |    |
| Halifax         | TRN princ. |         | 4      |        | 1      | 3      |        | 1      |        | 1      |         | 10     | 13 |
|                 | EA spec.   | 2       |        |        |        | 1      |        |        |        |        |         | 3      |    |
| Montréal        | TRN princ. | 2       | 3      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      |        |        |         | 10     | 16 |
|                 | EA spec.   | 1       |        | 1      | 2      | 2      |        |        |        |        |         | 6      |    |
| Sturgeon Falls  | TRN princ. |         | 1      | 1      | 1      |        |        |        |        |        | 1       | 4      | 7  |
|                 | EA spec.   | 1       |        |        |        |        |        | 1      | 1      |        |         | 3      |    |
| Toronto         | TRN princ. | 3       | 1      |        |        |        |        | 2      |        | 1      |         | 7      | 7  |
|                 | EA spec.   |         |        |        |        |        |        |        |        |        |         | -      |    |
| Winnipeg        | TRN princ. | 1       | 3      | 1      | 2      | 2      | 1      | 1      | 1      |        |         | 12     | 15 |
|                 | EA spec.   |         | 1      |        |        |        |        |        | 1      | 1      |         | 3      |    |
| Edmonton        | TRN princ. |         | 5      | 1      | 3      | 2      |        |        |        |        |         | 11     | 11 |
|                 | EA spec.   |         |        |        |        |        |        |        |        |        |         | -      |    |
| Vancouver       | TRN princ. |         | 2      | 1      | 2      |        |        | 1      |        |        |         | 6      | 7  |
|                 | EA spec.   |         |        |        |        | 1      |        |        |        |        |         | 1      |    |
| TOTAUX PAR JOUR |            | 10      | 23     | 6      | 12     | 12     | 3      | 8      | 4      | 3      | 1       | 66     | 82 |
|                 |            |         |        |        |        |        |        |        |        |        |         | 16     |    |

## APPELS PAR B.R. ET PAR INDICATIF RÉGIONAL

| B.R.              | Ind.<br>Rég. | Tentatives<br>sans succès | Appels<br>complétés | Total des<br>minutes | Durée<br>moyenne<br>par appel |
|-------------------|--------------|---------------------------|---------------------|----------------------|-------------------------------|
| St. John's        | 709          | 10                        | 31                  | 109.3                | 3.5                           |
| Halifax           | 506          | 21                        | 84                  | 275.9                | 3.3                           |
|                   | 902          | 21                        | 87                  | 279.5                | 3.2                           |
|                   | Total        | 42                        | 171                 | 555.4                | 3.2                           |
| Montréal          | 418          | 17                        | 68                  | 230.3                | 3.4                           |
|                   | 514          | 57                        | 129                 | 355.3                | 2.8                           |
|                   | 819          | 18                        | 41                  | 155.7                | 3.8                           |
|                   | Total        | 92                        | 238                 | 741.3                | 3.1                           |
| Sturgeon<br>Falls | 613          | 69                        | 146                 | 507.0                | 3.5                           |
|                   | 705          | 21                        | 32                  | 78.1                 | 2.4                           |
|                   | 807          | 10                        | 15                  | 46.2                 | 3.1                           |
|                   | Total        | 100                       | 193                 | 631.3                | 3.3                           |
| Toronto           | 416          | 37                        | 84                  | 282.4                | 3.4                           |
|                   | 519          | 21                        | 57                  | 197.2                | 3.5                           |
|                   | Total        | 58                        | 141                 | 479.6                | 3.4                           |
| Winnipeg          | 204          | 29                        | 119                 | 404.1                | 3.4                           |
| Edmonton          | 306 *        | 43                        | 104                 | 373.7                | 3.6                           |
|                   | 403          | 67                        | 183                 | 622.3                | 3.4                           |
|                   | Total        | 110                       | 287                 | 996.0                | 3.5                           |
| Vancouver         | 604          | 0                         | 136                 | 394.4                | 2.9                           |
| Canada            | Total        | 441                       | 1,316               | 4,029.0              | 3.1                           |

\* Peut comprendre des appels de ménages relevant de la responsabilité de Winnipeg.

## ANNEXE I

**RÉPARTITION DES QUESTIONNAIRES LIVRÉS PAR RAPPORT  
AUX APPELS REÇUS**

| B.R.              | Nombre de quest.<br>livrés par<br>B.R. | % des<br>quest. | Appels<br>complétés | % des<br>appels |
|-------------------|--|-----------------|---------------------|-----------------|
| St. John's        | 2,356                                  | 3.9             | 31                  | 2.4             |
| Halifax           | 7,539                                  | 12.7            | 171                 | 13.0            |
| Montréal          | 12,911                                 | 21.7            | 238                 | 18.1            |
| Sturgeon<br>Falls | 4,243                                  | 7.1             | 193                 | 14.7            |
| Toronto           | 9,252                                  | 15.5            | 141                 | 10.7            |
| Winnipeg          | 4,386                                  | 7.4             | 119                 | 9.0             |
| Edmonton          | 12,601                                 | 21.2            | 287                 | 21.8            |
| Vancouver         | 6,229                                  | 10.5            | 136                 | 10.3            |
| Canada            | 59,517                                 | 100.0           | 1,316               | 100.0           |

Remarque: Le nombre de questionnaires livrés par B.R. comprend les secteurs de dénombrement spéciaux.

## TEST DU RECENSEMENT NATIONAL

|   |          | SAT 1986  | %      | SAT TRN | %      |
|---|----------|-----------|--------|---------|--------|
| Langue du demandeur                                       | Anglais  | 196,218   | 78.46  | 884     | 81.70  |
|   | Français | 52,011    | 20.80  | 198     | 18.30  |
|   | Autre    | 1,854     | 0.74   | -       | -      |
| GRAND TOTAL DES APPELS                                    |          | 250,083   | 100.00 | 1,082   | 100.00 |
| Réception de questionnaire anglais et français            |          | 734       | 0.25   | 1       | 0.06   |
| Questionnaire défectueux                                  |          | 1,045     | 0.36   | 5       | 0.31   |
| Réception du questionnaire dans l'autre langue officielle |          | 1,609     | 0.56   | 1       | 0.06   |
| Quest. non reçu avant le jour du recensement              |          | 3,532     | 1.22   | 2       | 0.12   |
| Quest. non reçu le ou après le jour du recensement        |          | 33,018    | 11.44  | 4       | 0.25   |
| Loi sur la statistique                                    |          | 2,429     | 0.84   | 241     | 14.81  |
| Confidentialité   |          | 3,141     | 1.09   | 49      | 3.02   |
| Recenseur local   |          | 2,692     | 0.93   | 2       | 0.12   |
| Méthodologie et procédures                                |          | 63,463    | 21.98  | 61      | 3.75   |
| Choix de l'échantillon                                    |          | 5,043     | 1.75   | 51      | 3.13   |
| Nature politique  |          | 828       | 0.29   | 7       | 0.43   |
| Demandes de questionnaire individuel                      |          | 1,634     | 0.57   | 2       | 0.12   |
| Questionnaire mutilé ou perdu                             |          | 9,220     | 3.19   | 2       | 0.12   |
| Autre   |          | 44,299    | 15.34  | 196     | 12.05  |
| Contenu du questionnaire                                  |          | 116,017   | 40.19  | 1,003   | 61.65  |
| NOMBRE TOTAL DE DEMANDES ET DE PLAINTES                   |          | 288,704   | 100.00 | 1,627   | 100.00 |
| Nombre total de fiches de suivi créées                    |          | 36,293    | -      | 82      | -      |
| Logements faisant partie du recensement                   |          | 9,384,756 | -      | 55,907  | -      |



STATISTICS CANADA LIBRARY  
BIBLIOTHEQUE STATISTIQUE CANADA



1010329423

d.2

01005

